

澄迈县深化营商环境『体验员』制度，打造营商环境金字招牌

找营商环境『体验员』制度，办事群众说了算

营商环境“体验员”制度

人员构成

居民
企业推荐
政府工作人员
92人

企业推荐人员
占到64%以上
基本涵盖澄迈县各区域各领域企业实体

工作效益

“体验员”已向专班办公室反馈有效问题线索27个

其中18件解决
涉及相关单位“服务态度、办事堵点、流程建议、寻求帮助”等
多个方面

制图/孙发强



澄迈县营商环境体验员，在该县政务服务大厅进行线下体验“走流程”活动。
澄迈县优化营商环境工作专班办公室供图

■ 本报记者 高懿

“从只进一扇门、只跑一趟，到一件事一次办，再到增设‘吐槽窗口’、人才服务单一窗口等，这些事情看似简单，但对于我们老百姓来说，却是切切实实的大好事。”11月30日，在澄迈县政务服务大厅办理食品经营许可证的王先生对海南日报记者说，他不仅是普通的办事群众，也是澄迈县居民营商环境“体验员”，在半年多的时间里，他感受颇深。

营商环境就是口碑，而好口碑源自群众的口口相传。今年4月，为建立市场主体满意度反馈机制，根据澄迈县委县政府有关部署，澄迈县优化营商环境工作专班办公室（以下简称专班办公室）正式建立营商环境“体验员”制度，并通过多个渠道向社会各界招募候选人。

“从‘官老爷’到‘店小二’，营商环境的发展，需要的不仅仅是破除官本位思想，让政府成为企业和人民的贴心人，更需要借助营商环境‘体验员’的力量，直击企业现实需求和政务服务不足，共同助力发展。”专班办公室副主任占兴双表示，澄迈县营商环境改善带来的多重效果已经初现，截至目前，“体验员”已向专班办公室反馈有效问题线索27个，其中的18件已经得到解决，涉及相关单位“服务态度、办事堵点、流程建议、寻求帮助”等多个方面，帮助政府单位查漏补缺，力求做到“凡事有回应，件件有着落，事事有回音”。

工作效果如何 市场主体说了算

“您好，我想咨询一下，监事变更业务在网上填写时，没有操作步骤流程，而且此项业务部分选项存在没有标注星号的必填项，但线下却需要，这种情况怎么办呢？”近日，澄迈县企业营商环境体验员许小姐来到澄迈县政务服务大厅，以暗访的形式向窗口服务人员进行询问，原以为得不到有效回复的许小姐，却在当天就收到了回复。

“其实去暗访时，心里还是很紧张的，担心自己会露出马脚，也担心存在不客观的评价。”许小姐回忆起第一次参加线下“走流程”的体验活动说。

加强问题处置 体验员们来找茬

澄迈县营商环境的不断优化，办事群众满意度提升的同时，也在倒逼政府部门不断转变工作作风。

“我在海南生态软件园孵化楼内的办税服务大厅办事中发现，存在预约困难、放号少，叫号满、办理效率低等方面的问题。”11月30日，来自中电（海南）联合创新研究院有限公司的乔女士对记者说，在发现问题后，她及时将体验感受以书面形式反馈至专班办公室。

对此，专班办公室立即与澄迈县税务局有关部门进行协商，并及时给出解决方案。12月1日，记者在该处办事大厅看到，现已设置临时业务处理窗口，积极妥善处理未预约号且业务迫切纳税人的涉税事由，并增派3名人员主动引导纳税人在电子税务局办理涉税业务。

“一开始决定报名参加‘体验员’时，只是因自身工作原因，需要经常与各政府部门接触，想要更快地了解澄迈县的政务服务如何便捷化，到后来随着业务的熟悉，我也越来越感觉到自己肩上沉甸甸的责任和使命感。”乔女士对记者说，现在不管是她

的同事还是朋友，遇到有关问题都会找她，成了大家身边的“万事通”。

“其实每一次意见的提出并非是个性问题，大部分都是共性问题，比如：一共有3个办事窗口，为什么办理时只开一个，造成排队时间过长；企业代开发票时，存在数量限制等问题。”乔女士梳理着目前上报并解决的各类问题对记者说，其实对于企业而言，“体验员”是企业和政府或者企业和上下游环节对接的桥梁，让企业的一些想法或者需求可以及时反馈给政府部门，拉近彼此的距离。

随着营商环境“体验员”制度的不断深化，越来越多群众选择加入队伍，相应地很多隐藏问题也随着显现出来。“每一个问题的提出，对于我们提升政务服务的水平与效率都有很大帮助，也在倒逼政府部门转变作风。”占兴双说，“体验员”制度如果仅限于统一组织的活动，其效能就会大打折扣，力争让每一位“体验员”在办理每一次业务时，都养成随时发现问题、随时上报的习惯，及时反馈处理结果，形成闭环处理流程。

形成多元化市场满意度体验反馈渠道

当前，澄迈县营商环境“体验员”已成为该县持续优化营商环境工作的一个缩影。但与居民“体验员”和企业“体验员”不同的是，本身作为政府职能部门工作人员的王彬（化名）却有着不同的感受。“其实对我而言，角色的转变其实是最难的。”王彬坦言。

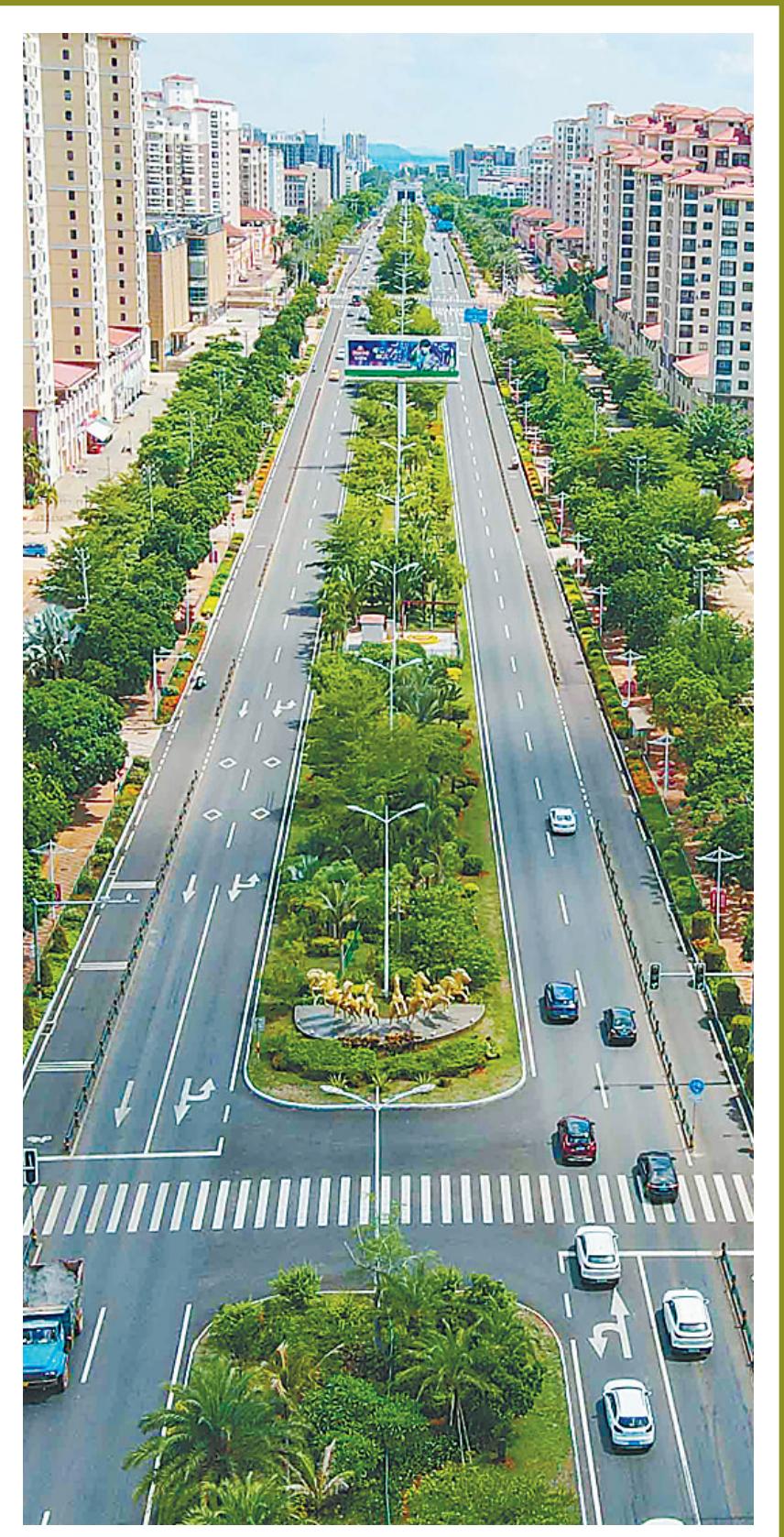
王彬是澄迈县某单位的工作人员。在她看来，体验员更像是“监督员”。“一方面，能以企业和群众身份体验办事流程，感受和发现办事过程中的不方便、体验感差等方面的问题；另一方面，也能以工作人员身份了解窗口的工作流程，重点发现窗口工作和审批过程中效率低、审批时间长等问题的由来，通过这两方面全流程审批体验，我们能发现民众在办事过程中遇到的堵点、难点，以及该如何更好地推进减环节、减时限、减流程等改革工作。”王彬说。

“为让‘体验员’在协助政府单位

优化流程、促进工作人员作风转变上持续发挥效用，我们在原‘体验员’评价机制基础上，进一步优化构建‘体验员+线上评分+线下体验’市场满意度反馈机制，通过线上评分和线下体验结合的方式，收集掌握市场主体对政府部门的满意度，形成多元化市场满意度体验反馈渠道，常态化查摆堵点问题。”占兴双表示，与此同时，还需加快推动营商环境问题线索协调处置，倒逼政府部门提升行政效能，做到“以评促改、以评促优”，营造澄迈优质的营商环境“口碑”。

下一步，澄迈县将定期开展“营商环境体验员”集中体验活动，充分发挥其政企“连心桥”和营商环境“晴雨表”作用，对全县营商环境进行全方位监督体验，推动辖区各部门加快职能转变，提升服务效率，不断增强企业群众的获得感和满意度，促进澄迈高质量发展。

（本报金江12月5日电）



金马大道焕新

近日，在澄迈县金马大道，改建后的公路风景宜人。

据介绍，省道S317金马大道改造工程是我省国省公路网的重要组成部分，该公路串联澄迈金江镇、大丰镇、老城镇和马村港，是澄迈县城与高速公路网连接的重要公路。

本报记者 陈元才 摄

澄迈创新社会治理新模式，打造网格化服务管理平台 群里喊一声 有事网上解

■ 本报记者 高懿

11月30日24时，澄迈县老城镇马村社区华能电厂附近突然传来一阵阵打桩机的声音，该社区网格员马英怀被惊醒后，第一反应就是打开“马村网格—居民微信群”查看居民们的反映。

“这怎么睡觉啊？声音也太大了！”“孩子睡着又被吵醒了！”“请求网格长火力支援！”“网格长正在前往，大家不要急，等我消息。”马英怀看到群里居民们激烈地反映后，连忙穿好衣服赶往码头，进行调解工作，并在微信群里发送消息，安抚群众情绪。“问题已解决，大家安心睡觉。”约半个小时后，马英怀在妥善解决完问题后，将结果反馈至群里。

在澄迈县，类似这样的实例还有很多。“我是11月27日下午，上报市场路路

段存在污水排放管道堵塞的情况，11月28日上午就解决了，办事速度值得点赞。”马村社区居民马祖金打开手机微信群，自豪地向海南日报记者展示这件事情的办理流程。

这样快的办事速度，得益于澄迈县创新社会治理模式，着力解决居民群众反映诉求渠道不畅通这一“堵点”问题，所打造出的网格化服务管理平台（以下简称平台）。

今年7月，澄迈县政法委委托久其软件公司开发建设平台，基于企业微信环境下的二次开发，利用“企业微信”的功能与居民群众“普通微信”建立起连接，构建出一个基于网格—村（社区）—镇—县四级管理指挥调度体系的集群系统，通过建立“居民群”的方式，按照“一户一代表”的原则，将有关问题诉求通过普通微信上报至平台。网格员根据问题诉求的处理难度，可以直接处理，也可以转派到上级网格员如县直部门的一级专业网格员处理。

记者在马村社区网格微信群中看到，每天的会话数至少上百条，居民们围绕网格管理、村务事项、政府工作畅所欲言、建言献策，有什么问题就讲什么问题，不回避、不顾虑。

“这说明居民群众对村里的事情非常

关心，无论是大事小事都积极参与讨论，看到村里还存在哪些问题都敢于发声，真正做到‘共事共议’。”马英怀说，正是在群众的充分信任和大力支持下，平台作为基层问题反映和群众集中议事的重要渠道得以充分展现。

但平台的建立也并非一帆风顺。

“一开始群里只有几十个人，大部分的村民都持怀疑和观望的态度，也担心问题反映上来后干部会对群众有意见，入群积极性不高，但事情在一次组织人员修剪树枝后，发生了转机。”马英怀说，当时接到居民在群里的反映称，因电厂路附近，树枝过长影响居民正常行走，请求修建树枝。“两天时间，我们就解决了居民诉求，至此之后，不仅有村民主动进群，还会主动帮忙进行宣传普及。”马英怀说。

马村社区的“居民群”是澄迈县开展该项工作的一个缩影。目前，该平台已经在金江、老城、大丰、福山、桥头等5个镇开展试点工作，纳入26个居民网格，覆盖5600户，按照“一户一代表”原则，已有3840户加入“居民群”。共接收到群众反映问题101件，已办结77件，24件正在处理当中。一些诸如水井盖损坏、树枝搭电线、路面低洼积水、路灯损坏等问题已经得到有效解决。

“开发建设集群系统平台来开展网格化服务管理工作，是澄迈县一个重大制度集成创新，对于进一步完善社会治理体系，提升社会治理能力具有重大意义。”澄迈县政法委主要负责人介绍说，将全县居民群众纳入平台进行统一管理，一方面有利于全方位了解掌握群众的诉求，另一方面有利于根据某一项工作对居民群众进行线上全员发动。

下一步，澄迈县将进一步完善平台功能，更加突出服务群众的定位，充分利用平台发动群众的便捷性和覆盖度，县级、镇级部门关于基层群众的通知、公告，均可通过平台进行发布，直接“一声喊到底”，避免在上传下达的过程中出现“中梗阻”现象。

（本报金江12月5日电）

澄迈扶持返乡入乡大学生自主创业活动落幕

本报讯（记者高懿）近日，由澄迈县委组织部主办，澄迈县人才发展局承办的澄迈县第六期扶持返乡入乡大学生自主创业暨第二期扶持农村党员自主创业答辩会在县人力资源和社会保障局多功能厅举行。

本次答辩分为“大学生组”和“农村党员组”，答辩中各参赛代表从产品、团队、带动就业、商业模式和发展前景等方面介绍创业项目情况，评委根据产业现状和前景等进行互动问答。现场气氛热烈，参赛代表们的精彩表现赢得观众阵阵掌声。

本次自主创业评选工作在以往扶持返乡大学生自主创业工作基础上进行创新，全面取消对创业人员的户籍限制，将返乡创业大学生纳入扶持范围，同时增设优秀农村党员自主创业扶持项目。评选历时近3个月，经过资格审查、实地评审等环节，从52个申报项目中选出23个大学生项目和11个农村党员项目，涉及休闲农庄、旅游综合开发、电子商务、畜牧养殖、农作物种植等领域。后期，经评选产生的优秀创业人才，可以享受资金扶持、资金奖励、金融支持、创业培训、创业孵化等5方面扶持内容，为优秀创业人才提供从创业“第一桶金”到有针对性“一企一策”的全方位扶持。

据了解，澄迈县扶持返乡大学生自主创业成效显著，自2013年该活动实施以来，澄迈县累计投入1066万元，共扶持241名返乡入乡大学生。据澄迈县委组织部有关负责人介绍，通过本次评选活动，将进一步扩大扶持自主创业活动的影响力和覆盖面，帮助返乡入乡创业人才扎根乡村，从事农村一二三产业，通过自主创业，带动脱贫户就业，实现当地农民致富，助推农村经济发展，成为澄迈县乡村振兴的一支重要力量。

优化营商环境 澄迈工程审批再“提速”

本报讯（记者高懿 通讯员于亚楠）近日，澄迈县行政审批制度改革领导小组办公室出台《关于进一步优化建筑工程施工许可证办理手续的通知》（以下简称《通知》），通过分阶段办理施工许可证等优化举措，解决建筑工程因前期手续繁杂造成项目无法及时动工的问题，在提高审批效率的同时，突破传统审批模式，切实提升建筑许可便利度，为澄迈打造一流营商环境跑出“加速度”。

传统审批模式下，房屋建筑工程的落地开工要从完成用地手续开始，到取得工程整体的规划许可证、完成全部施工图设计及审查后才可以办理施工许可证，前期手续多、耗时长。为实现“拿地即开工”的改革目标，澄迈县将通过“三阶段”办理施工许可证、放宽用地手续材料范围等制度创新举措，大幅缩短企业从拿地到开工的时间，促进项目快速落地开工。

据了解，国有土地使用证、不动产权证、国有土地使用权出让批准书、国有建设用地使用权出让合同（缴纳完不低于60%土地出让金相关缴款单据）、建设用地批准书等任意一项材料，均可作为用地手续办理施工许可证建设单位确定施工单位后，可根据需要自主选择一阶段、二阶段、三阶段办理施工许可证。

其中，工程投资额在50万元以下（含50万元）的建筑工程项目或者建筑面积在400平方米以下（含400平方米）且高度不超过三层的房屋建筑工程，可以不办理施工许可证。对可不办理施工许可证的项目，无须办理施工竣工验收，相关单位在办理证照或出具证明时，不得强制要求建设单位提供施工许可证及施工竣工验收手续。

除可分阶段办理施工许可证，对于小型社会投资项目和既有建筑装饰装修工程也做了审批材料的简化，小型社会投资项目取消工程监理、取消施工图审查。申报既有建筑（除消防特殊建设工程外）装饰装修工程（二次装修）施工许可证时，由建设单位和设计单位分别作出承诺可不提交施工图设计文件审查合格书。

澄迈县人民检察院开展社区矫正检察监督工作

本报讯（记者高懿）为切实履行检察机关法律监督职责，保障法律正确实施，有效助力社会综合治理。近日，澄迈县人民检察院第三检察部、福山检察室、老城检察室干警深入澄迈县金江司法所、老城司法所、福山司法所、文儒司法所、中兴司法所等开展社区矫正检察监督工作。

检查走访过程中，检察干警通过查阅相关法律文书、矫正对象台账，同社区矫正对象见面谈话等方式，对社区矫正机构贯彻执行《社区矫正法》《社区矫正实施办法》及相关法律法规情况，特别是疫情防控期间社区矫正工作开展情况等进行全面检查。重点对社区矫正人员入矫、学习、报到、请假、思想汇报情况等进行详细排查，对发现社区矫正管理工作中存在的漏洞和薄弱环节，逐一提出了整改建议，督促及时对照整改，并对一些容易出现脱管漏管的细节隐患问题提出了具体的防范建议。

针对检查发现的问题，该院向相关司法所发出纠正违法通知书，督促其认真履行监管职责，限期整改到位，健全完善相关工作机制，严格按照法律规定加强对社区矫正对象的监督管理，防止社区矫正对象脱管、漏管、再犯罪现象的发生。

今后，该院将继续认真履行监督职责，加强同社区矫正机构工作沟通交流，及时获取相关工作信息，在安全防范检察活动中发现违法问题依法制发检察建议和纠正违法通知书。加强对社区矫正人员监管，防止社区矫正对象脱管、漏管、再犯罪现象的发生。